

Resolución Número 334

(Mayo 29 de 2018)

“Por la cual se actualiza la versión del documento M-DB-001 “Manual del operador del bus zonal” de la Dirección Técnica de Buses”

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de

pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 581 del 10 de diciembre de 2013, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento M-DB-001 “Manual del operador del bus zonal”

ARTÍCULO 2º: Actualizar los documentos siguientes con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-DB-001	1	Manual del operador del bus zonal

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veintinueve (29) días del mes de mayo de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	10 de diciembre de 2013	Primera versión del documento.	N/A
1	Diciembre de 2017	Actualización del documento. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Director Técnico De Buses

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

1. OBJETO

Establecer y estandarizar las instrucciones y recomendaciones para que el operador del bus zonal (urbano, complementario, especial o alimentador), del sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, preste un servicio de conducción profesional con excelencia y calidad como medio para satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos de la Capital.

2. ALCANCE

Este manual está dirigido a los operadores de vehículos zonales OBZ (Alimentación, Complementario, Urbano y Especial), a las personas que coordinan y apoyan su labor y al personal de interventoría que verifica sus actividades. Incluye las instrucciones necesarias para desempeñar y prestar un servicio conforme con los requisitos de TRANSMILENIO S.A., como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público.

3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa de la Dirección Técnica de Buses, es el responsable por la elaboración y mantenimiento del presente manual.

El Director Técnico de Buses dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Realizar y actualizar el documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP MDO.
- Plan de Emergencias y Contingencias Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público (elaborado por cada concesionario).
- Manual del Usuario del S.I.T.P.
- Contrato de concesión suscrito con las empresas operadoras para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP.
- Actas del comité de operadores.
- Código Nacional de Tránsito Ley 769 de 2002
- Manuales de Concesionarios.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

5. DEFINICIONES

Carriles de tráfico mixto: carriles sobre los cuales podrán circular vehículos de transporte público, vehículos particulares como automóviles, camiones, motocicletas y vehículos tipo taxi de transporte público individual.

Carril preferencial: carril de una vía principal, con dedicación específica para la circulación de los vehículos de alta capacidad del Sistema, definida para efectos de la operación por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Centro de Control del Ente Gestor: lugar especialmente acondicionado en las instalaciones que indique el Ente Gestor en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerza sus funciones de verificación de las programaciones de los distintos concesionarios de operación (troncales, alimentadores, urbanos, complementarios y especiales), operación, supervisión, gestión y control de los servicios. Este Centro de Control será operado por el Ente Gestor. El agente encargado del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario, SIRCI, deberá suministrar los equipos y aplicaciones necesarios y adicionales a los actualmente en uso para el control global de la operación.

Centros de Control Zonales: lugar especialmente acondicionado en las instalaciones de cada uno de los concesionarios zonales en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el SIRCI para que el Concesionario de Operación pueda ejercer sus funciones de programación, operación y gestión de las rutas no troncales. Estos Centros de Control serán operados por los Concesionarios zonales.

Componente zonal: comprende la operación de los vehículos de servicio alimentador, urbano, complementario y especial del SITP.

Componente troncal: comprende la operación de los vehículos de servicio troncal y dual del Sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Comunicación en grupo: tipo de comunicación establecida para emitir un mensaje de interés a todos los individuos que pertenecen a un grupo predeterminado en el Sistema (Dirección, General, Grupo de operaciones, Auxiliares de operación, Inspectores de operación, concesionarios, flota, Técnicos de operación, Policía Nacional, entre otros).

Concesionario: empresa operadora de transporte concesionaria de una zona de operación del Sistema.

Conductor (Operador): persona vinculada a cada concesionario de operación, que cuenta con la idoneidad física, psicológica y legal para conducir los vehículos que integran el Sistema y que tienen a cargo el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Manual de Operaciones y en la normatividad legal.

Contingencia: hecho, situación o circunstancia inesperada, aunque en ocasiones previsibles, que afecta la normal prestación del servicio y pone en riesgo la calidad del mismo.

Corredores exclusivos: son carriles designados sobre las vías alternas de la ciudad para la circulación permanente y en algunos casos exclusivos para los buses del Sistema de Transporte Masivo en función de la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros.

Director Técnico de BRT: denominación del empleo correspondiente a un profesional que representa y responde por el área de la Dirección Técnica de BRT (componente troncal) ante la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A., y que está encargado de administrar eficientemente los recursos asignados con el fin de hacer cumplir los estándares de servicio establecidos.

Director Técnico de Buses: denominación del empleo correspondiente a un profesional que representa y responde por el área de la Dirección Técnica de Buses (componente troncal) ante la Gerencia General y que está encargado de administrar eficientemente los recursos asignados con el fin de hacer cumplir los estándares de servicio establecidos.

Documento oficial: son documentos oficiales todos aquellos expedidos y suscritos por funcionarios de TRANSMILENIO S.A., o por el personal designado o por la interventoría contratada para ejercer el control, seguimiento y vigilancia de las obligaciones de los

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

concesionarios del SITP, en el que se consolidan los datos y registros que en circunstancias de tiempo, modo y lugar son observadas o detectadas en la operación y que conforme al Manual de Operaciones es prueba suficiente para el inicio del procedimiento de aplicación de puntos por infracciones.

Ente gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A., (TMSA), empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

Estación: es el lugar autorizado y acondicionado para el ascenso y el descenso de pasajeros de las rutas troncales.

Estado inoperable (Conductor): acción preventiva para garantizar la seguridad del Sistema, con la cual un operador (conductor), queda inhabilitado temporalmente para conducir un bus del sistema, hasta tanto se decida de fondo si procede o no la suspensión de la tarjeta de conducción.

Estado de operación de un vehículo: condiciones operativas actuales en las que un vehículo del SITP se encuentra y que determinan un criterio de operatividad. El estado de operación de los vehículos es determinado por el cumplimiento de los parámetros operacionales emitidos por TRANSMILENIO S.A., referentes a factores mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y legales.

Fonía normal: categoría establecida para todos los mensajes que no requieren urgencia y para todos aquellos utilizados en la operación cotidiana del sistema (Ejemplos: Información sobre los servicios, Información a los operadores, transmisión de códigos de la operación).

Fonía urgente: categoría establecida para todos los mensajes en los que se requiere mayor importancia del normal. Su uso implica prioridad en el establecimiento de la operación por parte del Centro de Control, obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso excepto la de carácter urgente (Ejemplos: solicitud de fonía urgente desde un móvil, transmisión de datos, transmisión de información operativa relevante).

Fonía de emergencia: categoría establecida para todos los mensajes que deben ser transmitidos a la mayor brevedad posible. Su uso implica máxima prioridad en el establecimiento

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

de la comunicación por parte del Centro de Control, o cualquier persona que se encuentre apoyando la operación obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso o en fila (Ejemplos: Uso del pisón de emergencia desde un móvil por parte del conductor, información o claves de advertencia y/o peligros en la vía, solicitud de apoyo, accidentes).

Hallazgo: es toda información que a juicio de TRANSMILENIO S.A., le permite identificar hechos o circunstancias importantes que afecten el cumplimiento y la efectividad de los estándares operaciones establecidos previamente para el componente zonal.

Infracción: cada una de las causales definidas en el Manual de Operaciones y que pueden generar la aplicación de puntos por infracciones.

Inmovilización: proceso a través del cual, el personal autorizado en el presente Manual de Operaciones determina que un vehículo debe adoptar el estado inmovilizado.

Inspeccionado: persona que en el caso del presente procedimiento ha sido objeto de la toma de una prueba de alcoholimetría.

Interventoría: persona natural o jurídica, consorcio o unión temporal contratada por TRANSMILENIO S.A., que cuenta con capacidad, idoneidad, experiencia y especialidad para ejercer el control y vigilancia de las obligaciones de los concesionarios de Operación del Sistema en la prestación del servicio.

Manejo preventivo: técnica de conducción habitual en la cual el operador (conductor) conoce y respeta las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público, las prácticas preventivas de conducción, y adicionalmente interpreta de forma permanente todas las variables del tráfico, previendo y anticipándose a aquellas situaciones o actos inseguros de los demás actores del tráfico que puedan desencadenar un accidente, actuando antes de que este se produzca con el fin de evitarlo.

Operador (Conductor): persona vinculada a cada concesionario, que cuenta con la idoneidad física, psicológica y legal para conducir los vehículos que integran el Sistema y que tienen a

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

cargo el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Manual de Operaciones y en la normatividad legal.

Paraderos puntos de parada: son los puntos localizados sobre los corredores de tráfico mixto utilizados para la operación no troncal de los vehículos del SITP. Estos puntos son los únicos autorizados para recoger y dejar pasajeros; éstos podrán tener diferente tratamiento físico dependiendo del corredor y de su demanda.

Paso férreo: intersección entre vía de tránsito vehicular y líneas al servicio de trenes o Metro.

Programa de Servicios de Operación No Troncal (PSONT): plasmará la planeación operativa del funcionamiento de una ruta específica conteniendo la información necesaria para realizar la programación de los móviles en nodos tipo cabecera o cualquier otro nodo que permita la incorporación de móviles en ruta, la información necesaria para el desempeño operacional de la ruta y la oferta del servicio de transporte zonal, elaborado por parte del Concesionario y será avalado por TRANSMILENIO S.A.

Radar de velocidad: instrumento que emite señales de radio frecuencia con las cuales según el punto de referencia del vehículo y la dirección de desplazamiento, el equipo determina la velocidad a la que transita.

Recurrencia: mide el desempeño histórico de un operador (conductor) frente a las infracciones que ha cometido, con el fin de evaluar el comportamiento recurrente.

Ruta: secuencia de paradas que deben efectuar los vehículos según las rutinas de servicio diseñadas.

Rutas alimentadoras: características: alimentación de los corredores troncales en los portales, estaciones intermedias y estaciones sencillas. Tipo de cobro: en el vehículo mediante medio de pago electrónico o en la estación de los corredores troncales; Operación: en vías de tráfico mixto.

Rutas complementarias: características: alimentación de los corredores troncales en los portales, estaciones intermedias y estaciones sencillas. Tipo de Cobro: En el vehículo mediante

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

medio de pago electrónico o en la estación de los corredores troncales; Operación: En vías de tráfico mixto.

Rutas especiales (urbanas y rurales): características: atención a áreas de difícil acceso o de muy baja demanda. Tipo de cobro: en el vehículo mediante medio de pago electrónico. Operación: en vías de tráfico mixto.

Rutas jerarquizadas: son los niveles de rutas definidas para el SITP, según la función de demanda y las características de operación.

Rutas troncales: características: eje estructurante, alta demanda; Tipo de cobro: en estación; Operación: carril exclusivo izquierdo con o sin sobrepaso o carriles preferenciales.

Rutas urbanas: características: apoyan a rutas troncales en corredores de demandas medias; Tipo de cobro: en el vehículo mediante medio de pago electrónico; Operación: en vías de tráfico mixto.

Servicio: línea de vehículos que recorre corredores exclusivos o carriles de tráfico mixto, y está definido por un recorrido y unos puntos de parada en los cuales los vehículos se detienen a recoger y dejar pasajeros dentro de unos horarios establecidos.

Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario, SIRCI: conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión, operación de recaudo, operación de transporte, los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP, el cual debe ser proveído por el concesionario que resulte adjudicatario de dicha concesión y será el ente gestor TRANSMILENIO S.A., quien realice el control de los niveles de servicio o quien éste determine para realizar los controles respectivos.

Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP: comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del Sistema.

Terminales zonales: áreas de parqueo de los vehículos que conforman la flota que se encuentra al servicio de la operación zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP de responsabilidad del Concesionario, las cuales deben cumplir con las disposiciones vigentes en materia de espacio público, normativa urbana y disposiciones ambientales nacionales y distritales.

Vehículo en estado inmovilizado (Vehículo Inmovilizado): condición operativa de un vehículo del componente zonal que está caracterizada por la imposibilidad de operar en el SITP debido al incumplimiento de parámetros operacionales establecidos y referentes a factores mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y legales. El estado de inmovilización se ejecuta desde el sistema GestSAE e impide que cualquier vehículo inmovilizado pueda ser asignado en un determinado servicio.

Vehículo en estado operativo: condición operativa actual de un vehículo del componente zonal que está determinado por la capacidad de operar debido al cumplimiento general de los parámetros operacionales establecidos por TRANSMILENIO S.A., referentes a: mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y ley.

Vía exclusiva: vía principal, dotada de infraestructura urbana especial y específica para la circulación de los vehículos de alta capacidad del Sistema, definida para efectos de la operación por TRANSMILENIO S.A.

Zona: área geográfica en la que el concesionario será responsable por el suministro de transporte al interior de dicha zona y por los servicios que se originen desde su zona hacia el resto de zonas del Sistema, de acuerdo con las responsabilidades pactadas contractualmente y con el fin de garantizar la cobertura, accesibilidad, calidad y regularidad del servicio.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Mensaje al operador del Sistema Integrado de Transporte Público

El Manual del Operador es una herramienta de trabajo que le ayuda a familiarizarse y comprender su importancia en el Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, en el componente zonal. Aquí encontrará definida de manera sencilla las instrucciones y recomendaciones necesarias para que usted pueda trabajar con profesionalismo y prestar un servicio de calidad (seguro, confiable, cómodo, eficaz).

Usted es parte de un cambio en el transporte público de la ciudad, el cual migrará hacia el componente zonal del Sistema Integrado de Transporte Público, recuerde que en este Sistema usted cuenta con el respaldo de todo un equipo de profesionales tanto al interior de cada empresa concesionaria como en el ente gestor TRANSMILENIO S.A., y la Interventoría que realiza el seguimiento a la operación.

Tanto la empresa operadora como TRANSMILENIO S.A., y la interventoría conforman un equipo de trabajo, el cual le ayudará a orientar y ejecutar sus tareas; el cual a su vez espera de usted una gran responsabilidad para con los usuarios, peatones, demás actores del tráfico, policía y personal vinculado al Sistema Integrado de Transporte Público – SITP con el fin de lograr entre todos el cumplimiento de los objetivos del Sistema.

Este documento le servirá como una guía general para el desempeño de su labor, por lo cual le sugerimos leerlo cuidadosamente, seguir sus recomendaciones y usarlo como material de consulta cuando tenga inquietudes relacionadas con su tarea.

6.2 Competencias del operador del Sistema Integrado de Transporte Público

El Operador del SITP es una persona integral, de reconocidas cualidades personales y habilidades técnicas, que ha pasado por un proceso de selección, capacitación y entrenamiento exigente.

En su aspecto personal es pulcro y ordenado, se destaca por su educación, cultura y gentileza, como mínimo conoce y acata las normas de cordialidad citadas en el presente manual.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Por sus conocimientos y la formación que recibe permanentemente, desarrolla una labor altamente profesional.

Como operador está al servicio de la ciudadanía que hace uso del transporte público y está comprometido con el respeto a los usuarios, el cumplimiento de las normas de tránsito, brindando un servicio seguro, oportuno y contribuyendo con la movilidad de la ciudad.

Es consciente de la responsabilidad que tiene frente a la seguridad y la vida de los usuarios, peatones y demás actores del tránsito, por lo cual maneja cuidadosamente y de forma confortable, utiliza técnicas de manejo adecuado minimizando el nivel de emisiones contaminantes, optimizando el consumo de combustible y cuidando el desgaste del motor. Cumple las leyes, las normas de tránsito y los estándares trazados por TRANSMILENIO S.A.

Para que el operador tenga un desempeño adecuado y su operación sea segura, debe encontrarse en buenas condiciones físicas, mentales y coordinación motriz, cumpliendo todos los requisitos que en la materia establece la legislación colombiana.

El operador del Sistema Integrado de Transporte Público, no solo tiene el conocimiento y el entrenamiento suficiente para poder conducir y operar un bus de servicio público cumpliendo los requisitos de ley, sino que, adicionalmente, ha sido capacitado, entrenado, dominando las técnicas de manejo preventivo, buen juicio y es hábil en la conducción del vehículo asignado.

Por su compromiso, los operadores del Sistema Integrado de Transporte Público son protagonistas de primera línea en el logro de la política y de los objetivos de calidad.

El operador del Sistema Integrado de Transporte cuida su presentación personal y la de su móvil, utiliza siempre el uniforme en perfecto estado de limpieza y porta el carné en lugar visible.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación se enmarcan las condiciones generales que debe tener en cuenta el operador del bus zonal.

7.1 MANEJO PREVENTIVO

Es la técnica de conducción habitual en la cual el operador (conductor) conoce y respeta las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público, las prácticas preventivas de conducción, y adicionalmente, interpreta de forma permanente todas las variables del tráfico, previendo y anticipándose a aquellas situaciones o actos inseguros de los demás actores del tráfico que puedan desencadenar un accidente, actuando antes de que este se produzca con el fin de evitarlo.

Nota: La aplicación del manejo preventivo debe permitir que el operador evalúe lo peor que pueda pasar y actúe previamente para evitar que pase.

Los elementos del manejo preventivo que debe dominar el operador son: conocimiento de las normas de tránsito, normas del Sistema Integrado de Transporte Público, prácticas preventivas y de conducción segura, conocimiento y habilidad en la conducción de un determinado tipo de vehículo.

7.1.1 Conocimiento de normas de tránsito

A continuación se enuncian las normas de tránsito más representativas que debe conocer y dominar todo operador del Sistema TransMilenio, las cuales están contenidas en el Código Nacional de Tránsito (CNT) adoptado mediante la Ley 769 de 2002, normas complementarias y jurisprudencia.

Las normas de tránsito regulan la circulación de peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas y vehículos por las vías públicas o privadas abiertas al público, o en las vías privadas abiertas al público donde circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Verificar la documentación del vehículo y documentación personal:** verifique que en el vehículo se encuentren al día los documentos siguientes: licencia de tránsito, seguro obligatorio de accidentes de tránsito, seguro contractual y seguro extracontractual, certificado de revisión técnico - mecánica y de gases, licencia de conducción del operador, documento de identidad del operador (conductor) Art. 34, art. 42, art. 50.
- **Respetar los límites de velocidad:** recuerde que en el área urbana debe conducir máximo a 60 km/h, y en zonas residenciales, escolares (incluye colegios, universidades e instituciones educativas), lugares donde haya bastante flujo peatonal, cruce de intersecciones (aún semaforizadas) y zonas de obras, no debe circular a más de 30 km/h.

Lo anterior según el Código Nacional de Tránsito en su artículo 74 y 106, modificado por la Ley 1239 de 2008.

- **Guardar la distancia o espaciamiento de seguridad:** guardar la distancia dará la oportunidad de evitar un accidente ante una frenada o maniobra súbita del vehículo que sigue. El espaciamiento¹ es la distancia entre dos (2) vehículos consecutivos que se mide del extremo trasero de un vehículo al delantero del otro, el Código Nacional de Tránsito establece esta separación en razón a la velocidad de circulación en el artículo 108 así:
 - Para velocidades de hasta treinta (30) kilómetros por hora, diez (10) metros.
 - Para velocidades entre treinta (30) y sesenta (60) kilómetros por hora, veinte (20) metros.

En todos los casos, el conductor deberá atender al estado del suelo, humedad, visibilidad, peso del vehículo y otras condiciones que puedan alterar la capacidad de frenado de éste, manteniendo una distancia prudente con el vehículo que antecede.²

¹ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 2.

² Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 108.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Adelantamientos y sobrepasos:** según la definición³ que establece la Ley 769 de 2002 estas maniobras corresponden a:

- **Rebasamiento:** maniobra mediante la cual un vehículo sobrepasa a otro que lo antecedía en el mismo carril de una calzada.
- **Adelantamiento:** maniobra mediante la cual un vehículo se pone delante de otro vehículo que lo antecede en el mismo carril de una calzada.

Este tipo de maniobras se encuentran restringidas según el Código Nacional de Tránsito⁴ así:

- En intersecciones.
 - En los tramos de la vía en donde exista línea separadora central continua o prohibición de adelantamiento.
 - En curvas o pendientes.
 - Cuando la visibilidad sea desfavorable.
 - En las proximidades de pasos de peatones.
 - En las intersecciones de las vías férreas.
 - Por la berma o por la derecha de un vehículo.
 - En general, cuando la maniobra ofrezca peligro.
- **Prelaciones de circulación:** cuando un conductor no cumple con las prelaciones establecidas se corre un gran riesgo de accidente, y de forma preventiva nunca debemos asumir que por el solo hecho de tener la prelación, esta nos ha sido concedida. En razón a lo anterior, el operador prevenido no asume que le han dado la prelación sino que disminuye la velocidad y/o se detiene, verifica que le hayan cedido el paso y posteriormente, continúa la marcha haciendo uso de la prelación.

Las prelaciones están definidas en el Código Nacional de Tránsito así:

³ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 2.

⁴ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 73.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Artículo 66. Giros en Cruce de Intersección⁵.** El conductor que transite por una vía sin prelación deberá detener completamente su vehículo al llegar a un cruce y donde no haya semáforo tomará las precauciones debidas e iniciará la marcha cuando le corresponda.

En ningún caso el conductor podrá detener su vehículo sobre la vía férrea, un paso peatonal o una intersección o un carril exclusivo, paralelo preferencial de alimentadores o compartidos con los peatonales, pertenecientes al Sistema de Transporte Terrestre Masivo de Pasajeros STTMP. Todo conductor deberá permanecer a una distancia mínima de cinco (5) metros de la vía férrea.

Parágrafo. Ningún conductor deberá frenar intempestivamente y disminuir la velocidad sin cerciorarse que la maniobra no ofrezca peligro.

- **Artículo 70. Prelación en Intersecciones o Giros⁶.** Normas de prelación en intersecciones y situaciones de giros en las cuales dos (2) o más vehículos puedan interferir:
- ✓ Cuando dos (2) o más vehículos transiten en sentido contrario por una vía de doble sentido de tránsito e intenten girar al mismo lado, tiene prelación el que va a girar a la derecha; en las pendientes, tiene prelación el vehículo que sube.
 - ✓ En intersecciones no señalizadas, salvo en glorietas, tiene prelación el vehículo que se encuentre a la derecha.
 - ✓ Si dos (2) o más vehículos que transitan en sentido opuesto llegan a una intersección y uno de ellos va a girar a la izquierda, tiene prelación el vehículo que va a seguir derecho.
 - ✓ Cuando un vehículo se encuentre dentro de una glorieta, tiene prelación sobre los que van a entrar a ella, siempre y cuando esté en movimiento.

⁵ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 66.

⁶ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 70.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- ✓ Cuando dos vehículos que transitan por vías diferentes llegan a una intersección y uno de ellos va a girar a la derecha, tiene prelación el vehículo que se encuentra a la derecha.
- ✓ Cuando un vehículo desee girar a la izquierda o a la derecha, debe buscar con anterioridad el carril más cercano a su giro e ingresar a la otra vía por el carril más próximo según el sentido de circulación.

➤ **Artículo 71. Inicio de Marcha⁷.** Al poner en movimiento un vehículo estacionado se utilizará la señal direccional respectiva, dando prelación a los demás vehículos en marcha y tomando las precauciones para evitar choques con los vehículos que se aproximen.

Adicionalmente existen otras normas de prelación dictadas en el Código Nacional de Tránsito en los artículos 105, 111 y 118 relacionadas con la clasificación de las vías, las señales y los semáforos respectivamente.

NOTA: Recuerde que una prelación⁸, es la prioridad o preferencia que tiene una vía o vehículo con respecto a otras vías u otros vehículos.

- **Velocidades:** la velocidad máxima nunca deberá sobrepasar los 60 Km/h, ni los límites demarcados o señalizados en las diferentes zonas de la ciudad.

Deberán respetarse los límites establecidos a través del Código así no exista la demarcación o señalización, reduciendo la velocidad a treinta (30) kilómetros por hora en los siguientes casos⁹:

- En lugares de concentración de personas y en zonas residenciales.
- En las zonas escolares.
- Cuando se reduzcan las condiciones de visibilidad.

⁷ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 70.

⁸ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 2.

⁹ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 74 Y 106.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- Cuando las señales de tránsito así lo ordenen.
 - En proximidad a una intersección.
 - En zonas en las que se lleven obras de construcción sobre las vías o su entorno.
- **Prelación de las señales:** recuerde que existe una priorización de las señales, las cuales deberán respetarse siempre, teniendo en cuenta que la señal que prima sobre las demás es la emitida por los agentes de tránsito, función que está delegada en la Policía Metropolitana de Tránsito en Bogotá D.C.

La prelación entre las distintas señales de tránsito será la siguiente¹⁰:

- Señales y órdenes emitidas por los agentes de tránsito.
- Señales transitorias.
- Semáforos.
- Señales verticales.
- Señales horizontales o demarcadas sobre la vía.

Acatar una instrucción de la Policía de Tránsito, no implica que esta se acate sin tomar las precauciones necesarias, y se informe al Centro de Control indicando la instrucción recibida y el número que identifica al oficial que da la orden.

Por ejemplo, si un agente de tránsito le indica que pase una intersección teniendo la señal del semáforo en rojo, hágalo, pero verifique que efectivamente no hay riesgo para la operación por la aproximación de vehículos con intención de cruzar la intersección (con semáforo en verde) en un sentido perpendicular al suyo.

- **Semáforos:** son instrumentos que mediante señales luminosas permiten el manejo automático de varios flujos y es su obligación respetarlos, solo podrán ser rebasados con la luz en rojo bajo la orden de un agente de tránsito y haber tomado la precaución de asegurarse que la maniobra es segura.

¹⁰ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 111.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Recuerde que de acuerdo con la señal luminosa habrá acciones que deberá ejecutar, de la siguiente manera¹¹:

- Roja: indica el deber de detenerse, sin pisar o invadir la raya inicial de la zona de cruce de peatones. Si ésta no se encuentra demarcada, se entenderá extendida a dos metros de distancia del semáforo. El giro a la derecha, cuando la luz está en rojo está permitido, respetando la prelación del peatón. La prohibición de este giro se indicará con señalización especial. Las autoridades de tránsito, en su jurisdicción, podrán autorizarlo. De manera preventiva los operadores de los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público no deberán realizar giros a la derecha con el semáforo en rojo.
- Amarilla: indica atención para un cambio de luces o señales y para que el cruce sea desalojado por los vehículos que se encuentran en él o se abstengan de ingresar en el cruce aun disponiendo de espacio para hacerlo. No debe iniciarse la marcha en luz amarilla, ni incrementarse la velocidad durante ese lapso.

No se debe ingresar en amarillo a la intersección y si un vehículo ya está en la intersección en luz amarilla mantendrá la prelación hasta culminar el cruce.

- Verde: significa vía libre.

Nunca utilice el semáforo peatonal para iniciar la marcha antes de que el semáforo vehicular le dé la prelación.

Recuerde que aunque un semáforo en verde significa vía libre, el paso por las intersecciones debe hacerse a 30 Km/h según en numeral 5 del artículo 74¹²: “*Los conductores deben reducir la velocidad a treinta (30) kilómetros por hora en los siguientes casos: En proximidad a una intersección.*”, y debe estar preparado para frenar, por lo que debe retirar el pie del acelerador, de modo que gane tiempo de reacción ante cualquier eventualidad.

¹¹ Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 117 y 118.

¹² Código Nacional de Tránsito, Decreto Ley 769 de 2002, artículo 74 numeral 5.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Inicie la marcha con el semáforo correspondiente sin desconocer que existen personas con limitaciones que podrían demorarse un poco más de tiempo en cruzar la intersección, ceda siempre el paso.

7.1.2 Conocimiento de normas operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público

TRANSMILENIO S.A., como ente gestor del Sistema establece normas operacionales de comportamiento que debe cumplir todo operador del Sistema TransMilenio, las cuales están encaminadas a prestar un servicio de transporte seguro y contribuir a la movilidad de la ciudad.

Entre esas normas tenemos:

7.1.2.1 Uso de luces medias, estacionamiento y emergencia

Las luces medias de los buses deberán estar encendidas siempre que el vehículo se encuentre circulando, independientemente de la hora y si está o no prestando servicio, esto incluye la operación en patios.

En caso de estacionamiento por varada o accidente en cualquier hora del día se deberá permanecer con las luces de estacionamiento y las luces de emergencia encendidas (intermitentes).

En los estacionamientos en puntos de inicio de ruta se deberá permanecer con las luces de estacionamiento y las luces de emergencia encendidas (intermitentes).

7.1.2.2 Uso de luces direccionales y de emergencia

Las luces de los vehículos tienen un uso específico para indicar a los demás actores del tránsito las acciones que se van a realizar, lo cual nos permite conocer las acciones que los otros actores van a realizar y comunicarle a los demás actores nuestras acciones. Recuerde que estas indicaciones deben realizarse con la suficiente antelación a la maniobra, de tal forma que no ofrezca riesgo a los demás conductores.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

El uso de las luces direccionales y de estacionamiento debe realizarse de la siguiente forma:

TIPO	SE USA	INDICA
IZQUIERDA	Antes de realizar cambio de carril derecho a izquierdo.	Cambio de carril derecho a izquierdo.
	Antes de girar	Giro a la izquierda.
	Antes de iniciar la marcha, después de operar (puertas cerradas) en un paradero o plataforma de portal.	Indica a los demás móviles que el bus terminó la operación y va a iniciar la marcha.
DERECHA	Antes de realizar cambio de carril izquierdo a derecho.	Cambio de carril izquierdo a derecho.
	Antes de girar.	Giro a la derecha
	Antes de aproximar en un paradero o plataforma de una estación o portal.	Indica a los demás móviles que el bus va a aproximar para operar en un paradero o plataforma de portal.

Nota: De acuerdo con el artículo 67 del Código Nacional de Tránsito – Ley 769 de 2002, la luz direccional debe colocarse 30 metros antes del realizar el giro en zonas urbanas y en zonas rurales con 60 metros de antelación.

TIPO	SE USA	INDICA
LUCES DE EMERGENCIA	Cuando está operando	Que el móvil no se va a mover porque está operando, bien sea alimentando o desalimentando.
	Al aproximarse a un paradero cuando hay solicitud de detención (30 metros antes del paradero).	Al tráfico mixto que el vehículo se va a detener (como alerta), y/o al usuario que realiza la parada.
	Cuando se presentan fallas mecánicas o por algún evento de accidentalidad	Indica que se presenta una situación especial, se debe transitar con precaución.
	Cuando está disponible o esperando instrucciones.	

Nota: NO SE DEBEN utilizar por el hecho de ingresar a un portal, patio o por condiciones de lluvia o baja visibilidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Recuerde que en las maniobras de giros y cambios de carril la direccional avisa al conductor de atrás su intención, pero la responsabilidad de que la maniobra sea segura es de quien la realiza.

7.1.2.3 Conducción pre-operacional en patio

Todo bus que sea movilizado al interior de los patios, debe ser conducido por un operador con Tarjeta de Conducción vigente y expedida por TRANSMILENIO S.A., y el estado del operador puede o no ser “operable”.

Se deben cumplir todas las normas establecidas para la operación normal en vía, así como las disposiciones y señalización interna de cada patio.

Se deben respetar los sentidos de circulación previamente demarcados y diseñados de tal forma que no requieran realizar maniobras de reversa, en caso de una situación extraordinaria y se requiera realizar maniobras de reversa, el operador deberá ser asistido en la maniobra por parte de un auxiliar de tráfico o una persona del patio que asuma esta actividad, previamente capacitado y dotado (con chaleco reflectivo, paleta de pare-siga y pito).

7.1.2.4 Conducción pre-operacional en vía pública

Todo bus que sea movilizado en vías públicas en actividades pre-operacionales debe ser conducido por un operador con Tarjeta de Conducción vigente y expedida por TRANSMILENIO S.A., y el estado del operador debe ser “operable”, no se admiten operadores en estado de “inoperable”.

Esta operación incluye todos aquellos desplazamientos a labores de abastecimiento de combustible, revisiones técnico-mecánicas en Centros de Diagnóstico Automotor – CDA’s, labores externas de mantenimiento (que no estén asociadas a fallas de frenos, suspensión, dirección o sistema eléctrico), conducción a patios de la Secretaría Distrital de Movilidad, eventos externos avalados por TRANSMILENIO S.A., reconocimientos de ruta, procesos de capacitación (que no impliquen la operación del bus por personas no habilitadas para tal fin), visitas técnicas (trazado de rutas, pruebas operativas, revisión de paraderos, entre otros), todas estas actividades deben ser previamente avaladas por TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Se deben cumplir todas las normas establecidas para la operación normal en vía y portar tabla ruta “En Transito”.

Todo bus que sea movilizado en vías públicas en actividades pre-operacionales debe ser conducido por un operador con Tarjeta de Conducción vigente y expedida por TRANSMILENIO S.A., y el estado del operador debe ser “operable”.

7.1.2.5 Conducción operacional en vía pública – terreno plano (pendientes menores al 3%)

Bajo estas condiciones de prestación del servicio en terreno plano el operador deberá dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente Manual y el Manual de Operaciones, con buena disposición para el servicio, y atento a identificar todas aquellas condiciones cambiantes en el tráfico actuando siempre de manera preventiva.

7.1.2.6 Conducción operacional en vía pública – terreno pendiente (mayores al 3%)

Para las condiciones operativas con pendientes mayores al 3% el operador debe circular a las velocidades establecidas por TRANSMILENIO S.A., tanto en ascenso como en descenso para diferentes rangos de pendiente, definición que se realizará de manera conjunta con las empresas operadoras. Las condiciones operacionales, en especial, para el descenso serán las que se definan al interior de cada concesionario teniendo en cuenta la tipología de la flota en cuanto a sus características mecánicas, recomendaciones del fabricante y demás aspectos que incidan en la seguridad operacional.

7.1.2.7 Operación en paradero

La operación de las rutas zonales funciona a través de paraderos organizados, para lo cual el conductor deberá detenerse única y exclusivamente en las paradas autorizadas y señalizadas teniendo en cuenta que la detención se atenderá por demanda, es decir, cuando los usuarios soliciten una parada a través de la señal sonora (timbre) a bordo del bus o por solicitud de usuarios en el paradero, de no ocurrir uno de estos dos eventos no se deberá realizar la detención

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

en el paradero. Es importante que el operador permita, que los usuarios en la vía y paraderos puedan ver el servicio que está realizando con antelación, para que hagan uso del mismo.

Para buses de dos puertas (delantera y trasera) deberán ser operadas al tiempo cuando haya solicitud de los usuarios para abordar el bus y a su vez haya una solicitud de parada a bordo del bus para descender del mismo, de lo contrario, el conductor deberá manejar o abrir una sola puerta según se requiera para el ascenso (delantera) o descenso de usuarios (trasera).

En los buses padrones de tres puertas, (delantera, media y trasera) con acceso para discapacitados deberán ser operadas así:

- Para el ascenso: puerta delantera.
- Para el descenso: puerta trasera.
- Para discapacitados (ascenso o descenso): puerta media.

En los buses padrones de tres puertas, (delantera, media y trasera) sin acceso para discapacitados deberán ser operadas así:

- Para el ascenso: puerta delantera.
- Para el descenso: puerta media y trasera.

El ascenso de pasajeros deberá hacerse siempre por la puerta delantera con el fin de garantizar que el usuario descargue el pasaje en el validador.

Recuerde que la unidad lógica del bus le indica la distancia al próximo paradero con lo cual usted sabrá cuando debe disminuir la velocidad y operar en el carril de la derecha para que haga una parada adecuada.

A continuación se describe paso a paso la forma segura de operar en un paradero, secuencia que asegura una forma correcta de operar minimizando la ocurrencia de incidentes.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

ETAPA 1	
1	Antes de llegar al paradero o plataforma donde se va a operar, active la direccional derecha oportunamente (entre 40 y 60 metros antes) y circule por el carril derecho.
2	Levante el pie del acelerador y comience a disminuir velocidad.
3	Continúe disminuyendo la velocidad y la aproximación al paradero siempre y cuando haya solicitud de parada (interna mediante el timbre, solicitud verbal, o externa mediante señal manual).
4	Active las luces de emergencia a una distancia de 30 metros, indicando así al tráfico mixto y a los usuarios su detención en el paradero.
5	Si hay otro móvil operando en el paradero y en el punto de parada en la cual va a aproximar, detenga el vehículo a una distancia de mínimo 3 metros, y permita que el bus de adelante termine la operación y reinicie la marcha. Vaya a la ETAPA 3.
5	Si el paradero se encuentra invadido u obstruido por estacionamiento de vehículos particulares, ubique un sitio para aproximar de forma adecuada, bien sea antes o después del paradero, espere a los usuarios para que caminen hasta el punto de parada. Vaya a la ETAPA 3.
6	Si hay otro móvil operando en el paradero y en un punto de parada atrás del cual se va a aproximar, vaya a ETAPA 2.
ETAPA 2	
1	Verifique las direccionales del móvil que está operando en el paradero.
2	Verifique si las puertas del móvil que está operando están abiertas.
3	Si el móvil que está adelante ya cerró puertas y activó la direccional izquierda, permita su salida; ese móvil no se retrasará y usted podrá realizar una mejor aproximación.
4	Si el móvil que está adelante tiene las puertas abiertas y las luces de emergencia puestas, usted puede continuar.
5	Cuando se encuentre paralelo con el móvil que está operando en el paradero, pite, hágase notar y comience la maniobra de aproximación, vaya a ETAPA 3.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

ETAPA 3	
1	Aproxime al paradero; las puertas del móvil deben quedar lo más paralelas posible al sardinel y con una separación menor a 30 cm del paradero (sardinel), verifique que las puertas del bus no queden enfrentadas a una señal, poste u otro elemento que estorbe o lesione al usuario.
2	Una vez detenido el móvil, mantenga el pie en el freno. En paraderos con pendiente (ascendente o descendente) accione el freno de seguridad.
3	Abra la(s) puerta(s) según se requiera (ascenso y/o descenso de usuarios), avise al usuario con obturación inversa dos veces, que va a abrirlas (para móviles que permiten esta operación).
4	Observe el espejo derecho y los espejos internos, visualice el paradero y determine el momento oportuno para cerrar las puertas.
5	Cierre la(s) puerta(s), avisando que va a cerrarlas con obturación inversa dos veces (para los móviles que permitan esta operación).
6	Verifique por el espejo derecho que la(s) puerta(s) se cerraron correctamente y que no hay elementos aprisionados.
7	Espere que los usuarios que ascendieron al bus sobrepasen el torniquete para reiniciar la marcha.
8	Si hay usuarios con movilidad reducida (mujeres embarazadas o con menores de brazos, ancianos, o discapacitados) que ascendieron al bus espere y asegúrese de que tomaron una silla y están asegurados (discapacitados-cinturón de seguridad). Nota: En los buses que cuenten con plataforma de ascenso y descenso para usuarios con movilidad reducida, el operador prestará su colaboración para la acomodación de estos usuarios, en los términos dispuestos por los lineamientos operativos.
9	Active la direccional izquierda.
10	Verifique por el espejo izquierdo que puede iniciar la marcha.
11	Levante el pie del freno y/o desactive el freno de seguridad.
12	Inicie la marcha.

7.1.2.8 Cambio de tabla o rutero

Los cambios de tabla o rutero **deben realizarse siempre en el mismo punto del recorrido**, el cual será establecido claramente por cada operador zonal de acuerdo con los lineamientos de

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

TRANSMILENIO S.A., con el fin de garantizarle al usuario una información oportuna y uniforme a cerca de la ruta y su recorrido.

Para realizar el cambio de la tabla y/o rutero siga los siguientes pasos:

1	Detenerse completamente orillado a la margen derecha de la vía (preferiblemente en la operación en un paradero).
2	Activar las luces de emergencia y freno de seguridad.
3	Realizar el cambio de la tabla o rutero.
4	Acomodarse de nuevo en la silla.
5	Colocarse el cinturón de seguridad.
6	Quitar luces de emergencia y activar direccional izquierda.
7	Verificar espejos y reiniciar la marcha de forma segura.

7.1.3 Prácticas preventivas y de conducción segura

Un hábito es un comportamiento o conducta repetida regularmente, que requiere de un pequeño o de ningún raciocinio y que es aprendida de manera más que innata. Un hábito de conducción preventiva, es un comportamiento seguro en la forma de conducir que se logra mediante la capacitación, entrenamiento y la aplicación consciente de conductas preventivas.

Cuando se han formado buenos hábitos, el operador debe responder de forma natural asumiendo conductas apropiadas mediante el cumplimiento de normas y una actitud preventiva, adaptándose ante las situaciones anormales del tránsito.

Entre los hábitos preventivos tenemos:

Verificar el estado correcto del vehículo, mediante el empleo de la lista de verificación de la empresa, reporte de inmediato cualquier anomalía al centro de control y siga instrucciones.

Antes de inicio de operación de cada día el conductor deberá verificar el estado de los equipos abordo, de acuerdo con los manuales de unidades lógicas a fin de identificar

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

fallos antes de salir a recorrido, por lo cual deberá chequear cada icono de verificación de los dispositivos abordo garantizar el correcto funcionamiento del Sistema.

- Adoptar una postura adecuada al conducir garantiza una buena reacción ante imprevistos, adecuado control del vehículo, y nos evita problemas de salud.
 - ✓ Ajustar la posición del volante, silla, espejos, rútero o cualquier elemento del bus únicamente cuando esté detenido y con freno de seguridad.
 - ✓ Ubicar el espaldar de tal forma que forme un ángulo aproximado de 90 grados con la silla, de tal forma que la parte superior del volante no debe estar más lejos del alcance de su brazo, sin despegarse del espaldar de la silla.
 - ✓ Sujetar el volante firmemente y con las dos manos, nunca conducir con una sola mano.
 - ✓ Separar las manos, deben estar en una posición tal que se simule la posición de las manecillas de un reloj marcando las 10:10, si el volante de su bus no tiene controles de graduación del volante y no puede cumplir este parámetro, ubique sus manos en la posición de las 09:15 y en la parte exterior del volante.
 - ✓ Apoyar los dos pies sobre el piso.
 - ✓ Flexionar ligeramente los brazos, ajuste la silla en profundidad.
 - ✓ Sujetar el volante por la parte externa, nunca, por ningún motivo, debe maniobrar el volante con las manos por dentro de este, sujetarlo por la parte interna puede ocasionar lesiones en caso de impactos fuertes.
 - ✓ Utilizar siempre el cinturón de seguridad, según los parámetros de diseño del fabricante, manteniendo el cuerpo bajo los tres puntos de anclaje y no sentándose sobre la correa horizontal, anulando el punto inferior izquierdo o bloqueándolo de alguna forma perdiendo así la funcionalidad del mismo.

- **Graduar y manejar los espejos**, la visibilidad del operador del bus se limita a 120° en la dirección en que se desplaza el bus; los espejos laterales permiten ampliar esta visibilidad hacia la parte trasera del vehículo, para conocer a tiempo la presencia de los demás actores del tránsito que se estén desplazando por la misma vía. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- ✓ Ajuste los espejos retrovisores exteriores de modo que no solo pueda ver cada lado de la vía detrás de usted, sino que también a cada lado de su vehículo. La posición correcta de los espejos es indispensable para determinar la ubicación de los objetos y del espacio disponible para maniobrar el vehículo.
 - ✓ Algunos de los espejos exteriores pueden ser convexos y estos hacen que los objetos se vean más pequeños de lo que son y más lejos de lo que están.
 - ✓ Los espejos deben ser observados constantemente de manera rápida y en los momentos donde sea seguro desplazar la mirada de la trayectoria del bus.
 - ✓ Cuando se anuncia la circulación de un vehículo de emergencia se debe tratar de localizarlo con anticipación a través de los espejos, de forma que se permita un sobrepaso seguro.
 - ✓ Los espejos internos del móvil permiten seguir a los usuarios en el momento del ascenso y descenso y así evitar accidentes al momento de cerrar las puertas. El objetivo de estos espejos es ofrecer visibilidad al conductor del interior del bus.
 - ✓ Tenga presente que los espejos interiores podrán tener puntos ciegos en especial con usuarios menores de edad bajando las escaleras.
 - ✓ Aproveche al máximo la imagen que dan los espejos.
 - ✓ Observe los espejos retrovisores exteriores periódicamente, sin realizar movimientos bruscos del cuerpo o la cabeza.
 - ✓ Observe los espejos retrovisores interiores en especial periódicamente, antes de abrir o cerrar las puertas de servicio y durante el recorrido para supervisar la ocupación y el comportamiento de los usuarios.
 - ✓ Observe los espejos retrovisores exteriores periódicamente, después de haber cerrado las puertas.
 - ✓ Ajuste los ángulos del espejo antes de conducir.
 - ✓ Tenga en cuenta los puntos ciegos de los espejos, gire un poco la cabeza para evitar accidentes.
- **Tratar con amabilidad y respeto a todos los usuarios**, en especial a las personas de la tercera edad, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y a los niños y niñas.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Respetar las cebras**, ya que son una zona de seguridad para el peatón, y deben permanecer despejadas siempre que la luz verde del semáforo peatonal se encuentre encendida. Si usted va a girar en una intersección y el semáforo de giro está en rojo, tome el carril asignado y deténgase cinco (5) a siete (7) metros antes de la cebra, para permitir visibilidad al vehículo que sigue en línea recta por el carril izquierdo y tiene el semáforo en verde.
- **Ser paciente y comprensivo** con sus compañeros, usuarios, peatones y demás conductores.
- **Controlar sus impulsos** y no tomar actitudes agresivas en ningún momento.
- **Prever una situación o peligro en el tráfico**, prever es ver o conocer algo antes de que realmente ocurra, esta es una destreza que adquiere el operador y requiere: mantener una actitud de alerta en la conducción (manejo de visión periférica, uso de espejos, manejo del entorno), de la experiencia, del conocimiento de la vía y los comportamientos que se tipifican en el tráfico de la ciudad.

Por ejemplo, es conocido que el comportamiento de los peatones en los alrededores del estadio cambia cuando acaba de jugarse un partido de fútbol de la selección Colombia y esta ha ganado el encuentro, o en época decembrina se acaba de terminar un concierto de navidad, o en alrededores de un colegio cuando se ha terminado la jornada. De igual forma, debe observarse la forma de conducir de los vehículos adelante y detectar situaciones anormales como aquel vehículo que no conserva su alineamiento en el carril, o que conduce de forma agresiva o provocando a otro conductor, se debe prever que puede haber una colisión y evitarla, aumentando la distancia de seguridad, o cambiando de calzada.

- **Respetar las normas de tránsito y del Sistema**, ya que las mismas buscan fundamentalmente salvaguardar la vida de los diferentes actores del tránsito.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Concentrar la atención en la conducción**, ya que esta actividad es un proceso complejo y debe realizarse de forma totalmente consciente, lo cual se logra estando concentrado en la actividad, sin distraerse.
- **Las distracciones son la principal causa de los accidentes**, y se producen por la falta de atención del conductor, lo que implica una demora en la obtención de la información necesaria para conducir de forma segura, siendo la primera causa de accidentalidad.

Hay dos tipos de distracciones en la conducción:

- Internas: incluyen todo lo que se produce en el interior del vehículo, incluso las propias acciones y del pensamiento del conductor.
- Externas: son los sucesos que se producen fuera del vehículo (carteles, obras, accidentes, entre otros)

Entre las distracciones podemos nombrar: conversar con otra persona, hablar por celular, usar equipos electrónicos, comer, quitarse la chaqueta, ojear la prensa, revisar y/o organizar documentos, acomodar espejos, mover la silla, pensar en los problemas familiares, planear mentalmente otras actividades, entre otros. La concentración al conducir implica el “Mantener las manos en el volante y los cinco sentidos en la operación”.

- **Ser cortés**, la cortesía desarma cualquier actitud agresiva que pueda existir en las demás personas y adicionalmente genera un ambiente apropiado para interactuar con las demás personas. Este tema se desarrolla más ampliamente en el numeral 10 de este documento.
- **Evitar cambios innecesarios de carril**, conducir en zigzag de un carril a otro puede ocasionar accidentes y no ayuda en nada a evitar la congestión de tránsito.
- **Cuidar al peatón**, recuerde que el peatón siempre tienen la prelación, respete las cebras, no lo intimide con el vehículo ni con la bocina.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Circular con las puertas cerradas**, nunca inicie la marcha del vehículo sin haber cerrado las puertas, ni las abra con el vehículo en movimiento.
- **Circular siempre por el carril de la derecha**, sin invadir parte del carril de la izquierda, y haciendo uso del otro carril solo para realizar sobrepasos.
- **Evitar seguir vehículos que transportan sustancias peligrosas, vehículos escoltados, caravanas (de motociclistas, eventos culturales o deportivos)**, ya que estos vehículos aumentan el riesgo de colisión y la gravedad del mismo ante una situación imprevista en el tránsito.
- **Esperar el tiempo necesario para permitir el ascenso y descenso de los pasajeros**, hágalo únicamente en los paraderos autorizados, no utilice operación inversa (puertas) para acosar a los usuarios, especialmente a personas de edad, madres gestantes y menores de edad.
- **Solicitar a los usuarios que no viajen en los estribos**, hasta donde le sea posible no permita este comportamiento en los usuarios.
- **Respetar el recorrido de la ruta**, salvo por Planes de Manejo de Tráfico – PMT, situaciones contingentes y con la indicación del Centro de Control Zonal, se desviará el recorrido original de la ruta.
- **Verificar y asegurar que los usuarios** discapacitados en silla de ruedas hagan uso de la zona y cinturón de seguridad destinados para ellos.
- **No fumar, ni ingerir alimentos (comer o beber)**, dentro de los móviles ni en el Sistema.
- **No abastecer combustible cuando el móvil esté en servicio a los usuarios**, en la operación del SITP no se permite que se realice esta actividad aun bajando a los usuarios del bus.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Responder en forma clara**, concisa los interrogantes de los usuarios, no entable una conversación, evite caer en un diálogo.
- **Alertar a los usuarios** al momento de descender acerca de riesgos que usted identifique.
- **Frenar de forma suave**, tenga en cuenta que un frenado brusco puede causar que los usuarios al interior del móvil sufran golpes, recuerde que entre más dura sea la frenada es más probable que sus pasajeros salgan lastimados. Por esta razón un buen operador debe prever los momentos en que se va tener que detener y empezar a frenar con la anticipación suficiente para que la desaceleración sea moderada y por lo tanto segura.
- **No ingresar a la intersección** ante situaciones de congestión vehicular si va a quedar bloqueando el paso (zona de despeje).
- **Disminuir la velocidad** ante aglomeraciones de público a 20 km/h o menos y tratar de llamar la atención de los peatones haciendo cambio de luces y pitando (evite pitar muy cerca de peatones y ciclistas ya que puede asustarlos, hacerles perder el equilibrio o generar una reacción agresiva). Siempre pase junto a los peatones imprudentes con el pie sobre el freno y atento a una reacción inesperada.
- **En cualquier intersección así posea la prelación** asegúrese que le han cedido el derecho al paso antes de entrar en la misma. Pare, observe, asegure y decida pasar de forma segura sin generar maniobras o frenadas bruscas, aún para quien va a violar la norma o tomarse la prelación.
- **Reportar al Centro de Control Zonal cualquier situación o hecho** que altere la operación o ponga en riesgo el Sistema o a los usuarios.
- **Ante la ocurrencia de un accidente o cualquier otra novedad en el tránsito informe** de forma inmediata al Centro de Control Zonal, mediante el uso del equipo de comunicaciones del bus y siga las instrucciones del mismo. No mueva el vehículo del

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

lugar de los hechos, no tome decisiones de forma autónoma ni lleve a cabo conciliaciones de forma directa.

- **Ante una situación de conflicto con otro actor del tráfico** conserve la calma y bajo ninguna circunstancia use el vehículo para intimidarlo o realizar persecución del implicado o implicados en el evento.

7.2 Buen juicio

Es la capacidad del operador de tomar decisiones acertadas al evaluar determinadas circunstancias en el tráfico, el buen juicio está condicionado por el conocimiento y la experiencia previos, por lo cual es importante predeterminar ciertas respuestas (acciones preventivas), entre las acciones de buen juicio tenemos:

- Ante cualquier circunstancia en la vía quite el pie del acelerador, desacelere moderadamente, preparese para frenar y maniobrar; hágase notar: pite, active o cambie luces.
- Ante un semáforo fuera de servicio, debe disminuir la velocidad y prepararse para detenerse en la intersección, si hay policía regulando acate sus instrucciones y verifique la intersección antes de ingresar en ella, si no hay policía deténgase y reinicie la marcha una vez visualice que no hay vehículos ingresando a la intersección de forma tangencial y que es seguro reiniciar la marcha
- Ante un vehículo detenido en una intersección, no lo sobrepase o adelante sin antes verificar que no hay vehículos o personas cruzando por delante de este.

7.3 Habilidad en la conducción

Es la destreza en el control del vehículo que tenga el operador, esta sólo se logra con la práctica y entrenamiento al conducir, hay que tener en cuenta que la habilidad depende del conocimiento y familiaridad del operador con el vehículo. Por lo cual un operador puede tener una determinada habilidad con un vehículo, y al cambiar el vehículo tendrá que adaptarse y le tomará un poco de

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

tiempo conseguir nuevamente el nivel de habilidad previo (aun cuando el vehículo sea del mismo tipo).

Por lo cual los operadores deben conocer y operar la flota que les va a ser asignada, para lograr el nivel de habilidad adecuada antes de hacerlo en la prestación del servicio a los usuarios.

7.4 Obligaciones generales de los operadores (conductores)

Los operadores (conductores) están obligados a cumplir las siguientes normas:

- Presentarse y permanecer debidamente uniformados durante su jornada de trabajo.
- No portar armas de fuego.
- No consumir bebidas alcohólicas o drogas alucinógenas durante su jornada de trabajo.
- Cumplir a cabalidad las órdenes impartidas por los Técnicos de Control del Centro de Control respectivo.
- Cumplir a cabalidad las órdenes impartidas por los Auxiliares Operativos de Inspección de la operación o por el personal designado por el Ente Gestor en las estaciones de cabecera y de transferencia y demás puntos del Sistema.
- Cumplir a cabalidad las órdenes impartidas por los agentes de tránsito.
- Cumplir a cabalidad las órdenes impartidas por una autoridad militar o de policía e informar inmediatamente al Centro de Control respectivo.
- Tratar con respeto y consideración a los pasajeros usuarios del sistema.
- No abandonar el vehículo mientras se encuentre en servicio o en tránsito.

7.5 Normas de cordialidad

Tienen como objetivo básico, crear conciencia en cada operador acerca del respeto consigo mismo y con los demás, no solamente en el día a día de la operación, sino en cualquier otro escenario en el que esté involucrado. Por lo tanto, es muy importante que todos los operadores las apliquen de la mejor forma, convirtiéndose en agentes de cambio y en comunicadores del mensaje.

Dentro de las normas de cordialidad tenemos las siguientes:

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

7.5.1 Normas de cordialidad general

- Ser claro y oportuno al dar información.
- Informar cualquier anomalía, por su seguridad y la de los demás.
- Recordar que el respeto se gana no se impone.
- Utilizar expresiones cordiales y consideradas.
- Respetar y valorar el trabajo de los demás.
- Recordar que un compañero no es solamente aquel que labora para la misma empresa operadora, sino todo aquel que labora para el Sistema Integrado de Transporte Público.

7.5.2 Normas de Cordialidad en la conducción

- Observar los espejos, utilizar las luces direccionales y dar prelación a los vehículos que vengan en movimiento antes de ponerse en marcha.
- Conservar el carril derecho y usar el izquierdo para adelantar.
- Utilizar la bocina solo cuando sea netamente necesario, nunca para saludar a alguien.
- Recuperar tiempo dentro de los parámetros seguros y normales de la operación.
- Recordar el uso correcto de las luces frontales y direccionales.
- Ser amable y colaborador con sus compañeros, no altere las condiciones de seguridad de ellos.
- Utilizar la lógica y el respeto mutuo, ante cualquier situación eventual.
- Recordar que las luces son de uso preventivo e informativo.
- Dar prelación a los vehículos que van en operación, si usted va fuera de servicio.
- No asumir como una agresión personal los errores de los demás conductores, conceda el beneficio de la duda.
- Ceder el paso a los conductores que estén con actitud agresiva o de afán.
- No obstaculizar el paso de los otros conductores.
- Evitar el contacto visual con conductores que le estén provocando.
- Respetar las normas del Código Nacional de Tránsito y las normas que regula TRANSMILENIO S.A.
- Respetar la distancia, no pegarse demasiado al vehículo que le antecede aún con el vehículo detenido.
- No provocar con gestos y/o palabras altisonantes a los demás conductores o peatones.
- No intimidar con el vehículo a otros conductores.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- No estacionar en doble fila y no bloquear el flujo vehicular.

7.5.3 Normas de cordialidad en patios y terminales zonales

- Tratar de forma respetuosa a los compañeros, esto crea un ambiente de trabajo agradable y aumenta la autoestima.
- Solucionar sus diferencias de opinión de forma tranquila.
- Cumplir con las normas de patio, recuerde que algunas son propias de cada patio o terminal.
- Ceder el paso a sus compañeros en la salida de los patios o terminales, cuando sea necesario.
- Colaborar con el funcionario encargado de los controles de acceso.
- Respetar las normas de circulación en los patios y terminales, recuerde que estos son sitios donde existe un alto riesgo de accidente.
- No jugar, ni bromear con los compañeros.

7.5.4 Normas de cordialidad con el personal del Centro de Control Zonal

- Utilizar siempre el Código T.
- Ser consciente de sus errores, evitar cometerlos.
- Procurar mantener la serenidad ante cualquier contingencia, reportarla según el procedimiento establecido y seguir las instrucciones del Centro de Control.
- Cualquier sugerencia o reclamo de los usuarios repórtela al Centro de Control.
- Entender las responsabilidades de los demás.
- Solicitar ayuda al Centro de Control, el cual fue creado para apoyar y gestionar su labor.
- Comunicar cualquier inconveniente al Centro de Control.
- Utilizar vocabulario claro y respetuoso.
- Seguir las instrucciones dadas por el Centro de Control.
- No tomar decisiones respecto a la operación sin consultar antes con el Centro de Control.
- Acatar las indicaciones de la Policía Metropolitana de Tránsito e informe al Centro de Control acerca de las mismas.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

7.5.5 Normas de cordialidad con los usuarios

- Respetar al usuario.
- No establecer conversación con los usuarios.
- No discutir con el usuario.
- Reportar cualquier inconveniente de forma inmediata al Centro de Control Zonal, al personal de Apoyo al Control de la Operación de la empresa operadora, interventoría o TRANSMILENIO S.A.

7.5.6 Normas de cordialidad con agentes externos

- Conocer los conductos regulares para evitar conflicto. Cualquier sugerencia o reclamo infórmela a sus superiores.
- Respetar y colaborar con las autoridades (Policía de Vigilancia, Policía de Tránsito, TRANSMILENIO S.A., Interventoría, entre otros).
- Respetar la integridad del peatón, compórtese de tal forma que no lo obstaculice, perjudique o ponga en riesgo y sea tolerante ante sus actitudes negativas.
- Respetar y tener especial atención por los espejos con los motociclistas y ciclistas que transitan por las vías.
- Reportar las infracciones y/o anomalías al Sistema, generadas por parte de cualquier agente externo, evite conflictos.

Para poder cumplir con las expectativas de los usuarios y la ciudadanía es necesario aplicar estas normas de cordialidad, así se podrá ofrecer un mejor servicio y disminuir los índices de accidentalidad.

7.6 NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA O CONTINGENCIA

Durante la operación del bus existirán situaciones contingentes y de emergencia, ante las cuales el operador del bus es el responsable de iniciar la atención de las mismas y adelantar las acciones necesarias para poner a salvo a los usuarios, su propia vida y salvaguardar el vehículo.

	TÍTULO: MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DB-001	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Las situaciones contingentes son aquellas que se pueden atender con recursos simples como una simple falla del vehículo (pinchada de un neumático, recalentamiento, accidente simple, falla del equipo de recaudo, otros) hasta situaciones de emergencia, que requieren apoyos externos (incendio del vehículo, accidente con lesionados graves y/o fatalidades, atentado terrorista, otros).

De la misma manera, el operador deberá alertar al Centro de Control sobre cualquier situación o anomalía potencial que detecte durante el recorrido a fin de contar con la información oportuna de tal suerte que se logren atender de forma inmediata todas aquellas situaciones contingentes e imprevistas que se puedan generar en la operación de la ruta.

Existen determinadas acciones ya documentadas para atender este tipo de situaciones por parte de los operadores y las acciones del Centro de Control y la forma de activar al Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias, las cuales hacen parte del Plan de Emergencias y Contingencias Zonal de cada empresa operadora, las cuales son de obligatorio conocimiento, dominio y aplicación por parte de los operadores de los vehículos.